

В процессе штрихкодирования необходимо не только правильно ввести и наклеить на книгу этикетку со штрихкодом, но и обязательно проверить сканером возможность его считывания, чтобы избежать возможных ошибок и опечаток при выдаче издания читателю.

Кроме того, по прошествии определенного срока использования штрихкодов мы столкнулись с проблемой их выцветания. В связи с этим в будущем планируется закупать для печати штрихкода на принтерах специальные ленты, обладающие защитой от выцветания.

Переход на автоматизированную выдачу литературы читателям в общем читальном зале позволил повысить качество библиотечного обслуживания, его оперативность, снизить трудозатраты, уменьшить число операций, выполняемых библиотекарем. Кроме того, АРМ «Книговыдача» системы ИРБИС обладает множеством возможностей, которые упрощают работу по ведению библиотечной статистики, статистики спроса, проверке списка должников и других операций. Стало возможным создавать такие выходные формы, как «Спрашиваемость литературы» с сортировкой по классификационному индексу или списку изданий, «Спрашиваемость литературы за определенный период» с возможностью статистического анализа.

Однако при внедрении автоматизированной книговыдачи была сохранена и традиционная, или «бумажная», выдача изданий, что позволяет обслуживать читателей при сбоях в локальной сети библиотеки или в самой АБИС. Кроме того, процесс автоматизированной книговыдачи пока является новым и не до конца освоенным сотрудниками читального зала, поэтому сложно избежать ошибок и трудностей при ее применении, которые мы пытаемся исправлять по мере возникновения.

Компьютеризация профессиональной деятельности создала благоприятные условия для повышения производительности труда, внедрения новых технологий управления информационными процессами, упрощения некоторых форм библиотечной работы.

На данном этапе происходит адаптация библиотекарей читального зала к новой системе обслуживания читателей. Несомненно, при изменении технологии работы с читателями не могли не возникнуть трудности на психологическом уровне. Обслуживание в режиме автоматизированной книговыдачи требует более высокого уровня компьютерной грамотности и профессиональной подготовки, поэтому необходимо постоянно повышать свой профессиональный уровень, чтобы в дальнейшем избежать психологических и профессиональных стрессов.

В дальнейшем планируется перевод в режим автоматизированной книговыдачи всех отделов обслуживания библиотечно-информационного центра Тюменского государственного нефтегазового университета.

**Е.В. Холикулова**

*ЗНБ УГТУ-УПИ, Екатеринбург*

### **Координация процессов обслуживания читателей в библиотеке вуза: опыт ЗНБ УГТУ-УПИ**

Специфическая особенность библиотечной работы заключается в сложности, многогранности деятельности библиотеки. К ведущим направлениям деятельности современной библиотеки вуза относят: повышение уровня информационного обеспечения учебного и научного процессов вузов путем рационального формирования библиотечных фондов; внедрение и активное использование новых информационных технологий, в частности при создании и совершенствовании справочно-библиографического аппарата, а также создание комфортных условий для работы читателей и повышение профессионализма библиотечных сотрудников. Многообразие деятельности вузовской библиотеки должно

отвечать ее социальному назначению – полному и оперативному удовлетворению информационных потребностей пользователей с эффективным использованием библиотечных ресурсов и технологий.

Если рассматривать библиотечное обслуживание читателей вузовской библиотеки не с содержательной, а с технологической стороны, то его неотъемлемыми составляющими будут: организация и оформление читательских документов, работа с приказами по контингенту студентов, продвижение библиотечных ресурсов (фондов учебной и научной литературы, электронных ресурсов). Таким образом, обслуживание читателей складывается из совокупности разнообразных библиотечных процессов. Эффективно работает та система, в которой прослеживается их четкая координация.

Следует отметить, что формы и методы библиотечного обслуживания во многих библиотеках остались прежними, изменилась, причем кардинально, та среда, в которой они осуществляются. Именно поэтому важно еще раз остановиться на традиционных моментах, поскольку они составляют упорядоченную основу процесса обслуживания читателей.

Остановимся на организации отдельных процессов обслуживания в Зональной научной библиотеке Уральского государственного технического университета – УПИ (ЗНБ УГТУ-УПИ): требованиях к библиотечным процессам, составляющим систему обслуживания; практике проведения массовой выдачи литературы в начале учебного года; работе с документами, регламентирующими обслуживание читателей. Надеемся, что этот опыт окажется кому-то интересным и полезным.

ЗНБ УГТУ-УПИ в 2005 г. отметила 85-летний юбилей, это крупнейшая библиотека Урала, практически единственная из екатеринбургских библиотек сохранила технический профиль комплектования. Приведем некоторые статистические показатели (на 01.01.2005), характеризующие деятельность библиотеки: фонд насчитывает свыше 1700 тыс. единиц хранения, универсален по содержанию, всегда формировался в соответствии с теми дисциплинами, которые изучались и изучаются в вузе, читателей по единому билету свыше 47 тыс., библиотечный персонал по штатному расписанию составляет 127 человек. Основная часть библиотеки расположена в главном учебном корпусе университета и территориально выделена в отдельный библиотечный блок. Кроме этого, имеются дополнительные площади в других учебных корпусах, всего свыше 5 тыс. кв. метров общей площади.

Структура библиотеки исторически сложилась таким образом, что имеются крупные подразделения, созданные в основном по отраслевому признаку, которые и составляют систему обслуживания читателей.

В библиотеке 2 абонементов – абонемент естественно-научной и технической литературы, именуемый в структуре «центральным», и абонемент гуманитарной литературы. Центральный абонемент имеет два территориально выделенных сектора – абонемент студентов 1–2-х курсов и абонемент учебно-методической литературы. В библиотеке 5 читальных залов – технической литературы, гуманитарной литературы, читальный зал научной литературы, читальный зал периодики и авторефератов, читальный зал радиотехнического факультета.

В библиотечной практике приняты самые разные принципы дифференциации обслуживания в читальных залах – это могут быть залы по отраслям знания и комплексам наук (естественных, общественных, технических); по характеру и виду изданий (текущей периодики, новых поступлений, специальных видов научно-технической документации и др.); по категориям читателей (студентов младших и старших курсов, научных работников) и др. Не вдаваясь в историю вопроса об организации читальных залов нашей библиотеки, можно лишь отметить, что были опробованы самые разные варианты. Количество читальных залов доходило до десятка. В процессе реструктуризации библиотеки организовано 5 читальных залов, указанных выше, которые органично дополняют друг друга и раскрывают весь фонд библиотеки. Все читальные залы работают как единое целое,

предъявляя к читателям одинаковые требования, создавая в залах атмосферу наибольшего благоприятствования читателям.

Концепцией развития ЗНБ предусмотрено объединение всех абонементов и читальных залов в единое пространство. Это не предполагает слияния отделов, но предусматривает работу по единым правилам, требованиям и в четкой взаимосвязи. Есть все основания считать, что цель если и не достигнута, то очень близка, в библиотеке проделана достаточно большая работа в этом направлении.

В 2001 г. центральный абонемент начал целенаправленную работу по унификации основных технологических процессов на абонементах библиотеки. Был проведен анализ организации каждого отдельного процесса обслуживания читателей, выявлены «узкие» места, требующие решения, определены все точки соприкосновения. В ходе анализа стало понятно, что нельзя отделять абонементы от читальных залов, так как цели и задачи у них общие, разной является лишь технология выдачи литературы.

Традиционно основными организационно-технологическими документами, регламентирующими обслуживание читателей, являются:

- положение о библиотеке.
- правила пользования библиотекой.
- положение о платных услугах.
- положение о выставочной работе.
- положения об отделах.
- система технологических инструкций.

Вышеназванные положения и инструкции обязывают библиотекарей всех подразделений, участвующих в процессе обслуживания читателей, соблюдать единые требования, принятые в ЗНБ.

В результате проведенного анализа в последние годы была переработана вся основная технологическая документация по обслуживанию читателей, созданы новые унифицированные документы для всех абонементов и читальных залов, например «Инструкция по работе с читательскими и другими сопутствующими документами на абонементах и в читальных залах ЗНБ УГТУ-УПИ», утвержденная в конце 2003 г. Инструкция объединила до сих пор отдельно существовавшие технологические инструкции, создававшиеся в разное время, часто дублирующие друг друга, а иногда и противоречащие друг другу. Останемся на инструкции чуть подробнее, она:

- отражает структуру, функции, технологические операции отделов обслуживания, дает перечень документов, которыми руководствуются библиотекари в процессе обслуживания читателей;
- представляет процесс записи всех категорий читателей, отмечая особенности той или иной категории;
- устанавливает порядок расстановки читательских документов на абонементах и читательских билетов в читальных залах;
- определяет категории читателей, считающихся в библиотеке должниками, и перечисляет все основные формы работы по предупреждению читательской задолженности и меры по ее устранению; прослеживает путь читателя внутри библиотеки при подписании обходного листа;
- перечисляет все основные действия библиотекаря при работе с приказами по контингенту студентов, регулярно поступающими в библиотеку; дает методику работы с картотеками, предназначенными для разрешения спорных и сложных ситуаций при приеме книг от читателей.

В библиотеке были проведены эксперименты по изменению пути читательского требования и организации массовой выдачи, определены пути обслуживания различных категорий читателей, так как контингент читателей постоянно расширяется. Линия единения всех составных элементов обслуживания читателей не прекращается, и центральный

абонемент является связующим звеном всех частей системы. В настоящее время уже можно сказать, что система обслуживания читателей библиотеки сложилась.

Для эффективной организации процессов обслуживания читателей недостаточно лишь принятия регламентирующих документов, поэтому координирующие и контролирующие функции центрального абонемента распространяются:

- на формы и методы обслуживания;
- организацию учета работы;
- методы и формы работы с читательскими документами;
- расстановку читательских документов;
- расстановку фонда;
- повышение квалификации сотрудников.

Почему в качестве координатора в библиотеке выбран именно центральный абонемент? Это вполне обоснованно, так как отсюда начинается путь читателя в библиотеке, здесь аккумулируются все сведения о нем в процессе обучения, пользования библиотекой, здесь же подписывается обходной лист. Сюда обращаются в случае утери читательского билета, уточнения номера билета или группы и для разрешения других проблемных вопросов.

Прежде чем перейти к изложению опыта организации работы непосредственно центрального абонемента библиотеки УГТУ-УПИ, следует отметить, что автоматизация практически не коснулась пока абонентов и читальных залов. В соответствии с Концепцией информатизации ЗНБ внедрение процессов автоматизации книговыдачи, переход к автоматизации обслуживания читателей будет происходить только после создания полного электронного каталога и нанесения штриховых кодов на весь фонд ЗНБ. Практический опыт внедрения автоматизированных технологий в разные сферы деятельности библиотек подтвердил истину, что чем четче и грамотнее организован традиционный технологический цикл, тем успешнее он поддается модернизации и тем более качественный «продукт» получается на выходе.

На абонементах, которые обслуживают все категории читателей, принята единая структура – сектор по обслуживанию читателей-студентов дневного факультета, сектор студентов заочного факультета, сектор профессорско-преподавательского состава.

В соответствии с этим принята и единая форма расстановки читательских документов разных категорий читателей, выработаны единые методы работы с читателями-должниками и единые правила ведения служебных картотек.

В картотеке читательских документов выделены следующие группы:

- «ТЕКУЩИЕ» – формуляры читателей, регулярно пользующихся библиотекой. В читательском билете и формуляре обязательно стоит печать текущего учебного года.

- «ДОЛЖНИКИ текущие» и «ДОЛЖНИКИ с длительной задолженностью» – формуляры читателей-должников, выделенные в соответствии с «Инструкцией о читательской задолженности ЗНБ».

«Должники текущие» – читатели, задержавшие книги на небольшой срок в пределах текущего учебного года.

«Должники с длительной задолженностью» – читатели, не прошедшие перерегистрацию, но имеющие на руках книги.

- «СВОБОДНЫЕ ФОРМУЛЯРЫ» – формуляры читателей, не имеющих книг и не прошедших ежегодную перерегистрацию. При первом же обращении читателя в библиотеку формуляр переставляется в «Текущие» с внесением всех необходимых изменений. Упомянем, что в библиотеке принята следующая расстановка документов для читателей-студентов: факультет, курс, группа; для остальных категорий – номер читательского билета.

Все отделы библиотеки по обслуживанию читателей в установленные инструкцией сроки дают сведения о должниках на центральный абонемент: абонементы – 1 раз в квартал, читальные залы – по истечении 5 дней задержки литературы читателями. Данная процедура предусматривает обратную связь: в отделах при погашении задолженности чита-

телю выдается справка для центрального абонемент. Открытки-оповещения читателей-должников централизованно отправляются через центральный абонемент.

Вспомогательным аппаратом в процессе обслуживания являются служебные картотеки. Перечислим основные из тех, которые имеются на каждом абонементе. Это:

- картотека запутанных формуляров, предназначенная для разрешения спорных ситуаций при приеме книг от читателей;
- картотека методических решений, используемая в целях совершенствования управленческих и технологических процессов библиотеки.

Для поддержания картотеки читателей в рабочем состоянии, достоверности всех сведений о них необходима регулярная работа с документами по контингенту студентов:

- приказами по университету о зачислении и выбытии студентов;
- обходными листами;
- переводными приказами на студентов дневных факультетов.

Могут быть и другие документы, принятые в вузе.

Полный комплект приказов, касающихся контингента читателей, поступает в библиотеку в обязательном порядке. Библиотекарь, ответственный за обработку приказов, еженедельно получает их из личного стола студентов, устанавливает последовательность передачи их в течение года на другие абонементы для дальнейшей обработки. Хранятся приказы на центральном абонементе. Центральный абонемент как координатор всего процесса обслуживания отслеживает своевременность поступления в библиотеку приказов о зачислении новых студентов, подготовку для них читательских документов, при необходимости привлекая к этой работе сотрудников всех абонементов и читальных залов.

Большую организационную работу проводят абонементы при подготовке к началу нового учебного года:

- завершают перерегистрацию читательских билетов, для первокурсников готовят читательские формуляры и билеты;
- формуляры читателей-должников помечают цветовыми сигналами, чтобы они не могли получить издания, не вернув в библиотеку прежде взятые;
- проводят анализ фонда и его докомплектование;
- с помощью преподавателей готовят комплекты для первокурсников.

Сотрудники центрального абонемента работают в тесной связи с читальными залами в вопросах формирования подсобных фондов последних, предоставляя списки часто спрашиваемой дефицитной литературы из отдела книгохранения для пополнения фонда читального зала с целью перенаправления читательского спроса.

Кроме того, в университетской памятке для первокурсника сотрудники абонемента ежегодно корректируют страничку о библиотеке.

Начало учебного года – наиболее сложный и важный период в жизни каждой вузовской библиотеки, всегда озабоченной быстрым и четким обслуживанием студентов. Массовая выдача – этот термин знаком любому вузовскому библиотекарю. Сделаем небольшой экскурс в историю. В 70-е годы прошлого века в специальной печати было несколько публикаций разных библиотек страны на эту тему. Опыт работы библиотеки Ленинградского политехнического института (ныне Санкт-Петербургского государственного политехнического университета) признан наиболее приемлемым и был взят Министерством высшего и среднего специального образования за основу при разработке рекомендаций «Об организации группового метода обслуживания читателей в библиотеках высших учебных заведений» (письмо от 8 февраля 1978 г. № 93-084-157/19). Групповой метод был положительно оценен библиотекарями-практиками и внедрен в работу. Уже в 1979 г. в текстовом обзоре деятельности библиотек Урала было отмечено его повсеместное использование библиотеками региона. В последующие годы метод получил дальнейшее развитие: обслуживание по потокам не только младших, но и старших курсов, не только сту-

дентов дневного отделения, но и заочников, слушателей подготовительных отделений и других категорий читателей. Наверное, многие это еще помнят.

Что изменилось в настоящее время? Текстовые отчеты библиотек региона свидетельствуют, что групповой метод в обслуживании студентов сохранился и продолжает развиваться и совершенствоваться. В одних библиотеках эта форма работы распространена на весь контингент студентов, в других групповым методом обслуживаются только первокурсники, но абсолютно все библиотеки ведут большую подготовительную работу со своими фондами, с преподавателями, готовят беседы, лекции, обзоры.

И библиотека УГТУ-УПИ – не исключение. В октябре 2003 г., в результате переезда абонементов студентов 1–2-х курсов в новое просторное помещение, появилась возможность внести изменения в организацию процесса выдачи литературы, так как в старом помещении недостаток площадей не позволял это сделать. В том же году был проведен эксперимент по сокращению сроков выдачи литературы. Суть эксперимента заключалась в том, чтобы выдавать литературу двум группам студентов одновременно. В результате этого продолжительность массовой выдачи должна была сократиться почти вдвое по сравнению с предыдущими годами, несмотря на значительно возросшее количество читателей: в настоящее время на абонементе 1–2-х курсов читателей почти 12 тыс., а в 2000 г. их было около 9 тыс.

Большая подготовительная работа, четкая организация самого процесса обслуживания, помощь деканатов и привлечение сотрудников других отделов позволили за 2,5 недели обеспечить литературой 95 % студентов. Раньше эта кампания длилась свыше месяца. В следующем году были учтены все нестыковки, внесены все необходимые изменения и работа в таком режиме стала нормой.

В 2005–2006 учебном году на абонементе студентов 1–2-х курсов успешно завершена выдача литературы и читательских билетов в рекордно короткие сроки – за две недели. Поскольку механизм выдачи литературы по установленному графику был отлажен, то в большей степени внимание сотрудников акцентировалось на качественном подборе литературы: учитывались специализации студентов и рекомендательные списки преподавателей. По завершении массовой выдачи обслуживание продолжается в индивидуальной форме в обычном режиме работы.

На остальных абонементах массовая выдача литературы читателям разных категорий проходит в индивидуальном порядке и длится чуть дольше.

Нам показался интересным опыт библиотеки Оренбургской государственной медицинской академии по организации обеспечения студентов учебниками в начале учебного года, о котором мы узнали из их отчета: 1-й курс получает комплекты в августе после зачисления, 2-й и 3-й – сразу после летней сессии. Поскольку абонементы нашей библиотеки летом работают с читателями почти в обычном режиме, мы стали студентам старших курсов, не имеющим задолженности в библиотеке, выдавать литературу сразу после поступления приказов о переводе на следующий курс и их обработки в библиотеке. Таким образом, нагрузка на сотрудников распределяется более равномерно и начало учебного года на этом абонементе мало чем отличается по нагрузке от других месяцев.

Такая организация работы в последние годы позволила снять напряженность на абонементах в начале учебного года и меньше отвлекать сотрудников других отделов от выполнения ими своих прямых обязанностей.

Итак, деятельность центрального абонемента направлена на координирование функций отделов обслуживания и достижение оптимальных результатов в их работе.

В библиотеке УГТУ-УПИ, как и во многих других библиотеках Екатеринбурга, имеется проблема текучести кадров. Часто в отделы обслуживания библиотек приходят люди без профессионального образования. В систему повышения квалификации, которая охватывает все категории сотрудников библиотеки, составной частью входят мероприятия, организуемые непосредственно центральным абонементом. Были опробованы самые

разные формы: конкурсы, деловые игры, круглые столы, мастер-классы и т.п. Самой удачной формой оказались «Уроки профессионального мастерства», на которых рассматривается технология работы с читательскими документами, приказами, служебными карточками, должниками и пр. Практическим выходом этих занятий стал целый ряд технологических документов, которые помогают быстрой адаптации молодых сотрудников.

Мы понимаем, что, занимаясь обучением персонала, в особенности молодых специалистов, мы закладываем основу для сплочения коллектива, повышения его креативности и профессионализма, коллектива, способного адекватно реагировать на развитие библиотеки.

**И.Б. Шевченко, Н.Ю. Карзанова**

*НБ ОГУ, Оренбург*

### **Информационно-библиотечное обслуживание в библиотеке ОГУ: опыт становления**

Библиотека Оренбургского государственного университета – самая динамично развивающаяся среди вузовских библиотек Оренбурга. Это одно из ведущих подразделений вуза, информационный центр, обеспечивающий литературой учебно-воспитательный процесс и научные исследования.

Библиотека ОГУ была основана в 1963 г. при Оренбургском филиале Куйбышевского политехнического института. Размещалась библиотека в двух комнатах с фондом 6 тыс. книг и двумя сотрудниками. Количество читателей не превышало 600 человек. В 1971 г. институт стал самостоятельным, книжный фонд вырос до 230 тыс. экземпляров, а численность сотрудников библиотеки составила 20 человек. В 1974 г. библиотека завоевала первое место среди вузовских библиотек города, а через год – получила новое здание, появилось два новых отдела – справочно-библиографический и отдел комплектования и обработки литературы.

С 1991 г. начался новый этап в жизни библиотеки: библиотека получила пристрой к книгохранилищу, обновился читальный зал, книжный фонд вырос до 530 тыс. книг, постоянными читателями библиотеки стали более 8,5 тыс. человек, а штат сотрудников составил 44 человека. В 1992 г. библиотека стала методическим центром вузовских библиотек, современные условия потребовали приобретения компьютера и внедрения библиотечно-компьютерных технологий. В сентябре 1993 г. в стенах библиотеки состоялась зональная научно-практическая конференция по проблемам вузовских библиотек. В этом же году, к 30-летию юбилею, библиотеке была присвоена первая категория. В январе 1998 г. было заложено современное здание фундаментальной библиотеки ОГУ.

Основа функционирования библиотеки – документный фонд. Его объем на 01.07.2005 составлял 890 тыс. экземпляров. За десятилетие, с 1989 по 1999 гг., фонд вырос на 77 тыс. экземпляров, тогда как в последние пять лет только ежегодные поступления составляют 70–75 тыс. документов. Выписывается более 850 наименований периодических изданий. По показателям деятельности вузовских библиотек учебные фонды юридической и экономической тематики являются лучшими в городе. За счет спонсорских средств факультетов и частичного бюджетного финансирования с 2001 г. коэффициент книгообеспеченности вырос с 0,4 до 0,8.

Количество читателей по единому читательскому билету составляет 22,4 тыс. человек, тогда как в 1989 г. – 6,6 тыс., в 1999 г. – 17,2 тыс.

В библиотеке существует организованная система библиотечно-информационного обслуживания, основанная на отраслевом принципе. В структуру обслуживания библио-